Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: galungwaknook@gmail.co

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
6 (1) 2026, Page: 15088-15098

Gap Pengaruh Pelayanan Informasi Obat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit YARSI Pontianak

Maulidia Iska Lestari[1], Vivin Marwiyati Rohmana[2], Aprilia Puteri Santika[3]

[1,2,3] Universitas Duta Bangsa Surakarta

Corresponding Author: Maulidia Iska Lestari, Vivin Marwiyati Rohmana, Aprilia Puteri Santika
e-mail: lestarimaulidia2@gmail.com[1], vivinmarwiyati@udb.ac.id[2], aprilia_puteri@udb.ac.id[3]

Published: Maret , 2026

ABSTRAK

Drug information services re an essential component of hospital pharmaceutical care aimed at improving patients' understanding of the proper, safe, and rational use of medications. Service quality that does not meet patient expectations may create a gap between perceived and expected services, which can influence patient satisfaction. This study aimed to analyze the gap between the drug information services received and the expectations of patients, as well as to determine the effect of drug information service quality on outpatient satisfaction at the Pharmacy Installation of Yarsi Hospital Pontianak. This research employed an observational study with a quantitative cross-sectional design. A total of 100 outpatients were selected using purposive sampling based on predetermined indusion criteria. Data were collected using a validated and reliable questionnaire. Data analysis induded normality testing, non-parametric correlation analysis (Spearman Rank), and gap analysis to measure the difference between patients' perceptions and expectations. The service dimensions analyzed were type of drug information, pharmacists' attitude, pharmacists' performance, duration of drug information service, and pharmacists' communication skills. The results showed that the overall level of patient satisfaction was categorized as very high (≥98%). The gap values for each dimension were as follows: type of drug information (-0.06), pharmacists' attitude (-0.02), pharmacists' performance (+0.02), duration of drug information service (-0.21), and pharmacists' communication skills (-0.23). Statistically, the quality of drug information services did not have a significant effect on patient satisfaction, either partially or simultaneously. Overall, there was no significant difference between the perceived services and the expected services among outpatients.

Keywords: Gap Analysis, Patient Satisfaction, Drug Information Services, Pharmaceutical Services, Hospital

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit menyebutkan bahwa rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang meliputi pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes, 2020). Pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan bagian penting dari sistem pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pasien, mencakup penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, serta bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau, termasuk pelayanan farmasi klinik. Secara umum, pelayanan kefarmasian terdiri atas kegiatan manajerial dan pelayanan farmasi klinik yang berfokus pada penggunaan obat secara rasional untuk mendukung terapi pasien (Kementerian Kesehatan RI, 2016).

Pelayanan kesehatan merupakan bentuk pelayanan publik yang menjadi kebutuhan dasar masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, pelayanan kesehatan didefinisikan sebagai setiap upaya yang diselenggarakan secara

mandiri maupun bersama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan, mencegah serta menyembuhkan penyakit, dan memulihkan kesehatan masyarakat. Pelaksanaan pelayanan kesehatan yang optimal memerlukan dukungan sumber daya manusia yang kompeten, sarana dan prasarana yang memadai, serta peralatan yang sesuai standar agar pelayanan dapat berjalan dengan baik.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan karena mencerminkan kemampuan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Tingkat kepuasan pasien berpengaruh terhadap efisiensi pelayanan dan loyalitas pasien terhadap fasilitas kesehatan (Pohan, 2020). Ketidakpuasan pasien dapat disebabkan oleh sikap petugas yang kurang ramah, keterlambatan pelayanan, kurangnya komunikasi dan informasi, lamanya proses penebusan resep, serta kondisi lingkungan rumah sakit (Pratiwi et al., 2022). Ketidakpuasan yang berulang dapat berdampak negatif terhadap citra dan reputasi rumah sakit (Wulandari et al., 2021).

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Analisis *gap* atau analisis kesenjangan digunakan untuk mengidentifikasi perbedaan antara pelayanan yang diterima (*perceived service*) dan pelayanan yang diharapkan (*expected service*), sehingga dapat menjadi dasar evaluasi dan peningkatan mutu pelayanan (Rachman et al., 2024). Penelitian Rohmana (2024) menunjukkan bahwa jenis informasi obat, sikap, kinerja, kemampuan berkomunikasi, dan lama waktu pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan tingkat kepuasan tinggi, meskipun masih ditemukan nilai *gap* pada beberapa dimensi.

Rumah Sakit Yarsi Pontianak merupakan rumah sakit umum swasta kelas C yang berlokasi di Jalan Tanjung Raya II, Pontianak, dan telah terakreditasi Paripurna. Instalasi farmasi, khususnya pelayanan rawat jalan, menjadi salah satu unit pelayanan penting yang berinteraksi langsung dengan pasien. Adanya perbedaan tingkat kepuasan pasien pada beberapa dimensi pelayanan kefarmasian sebagaimana ditunjukkan dalam berbagai penelitian terdahulu menjadi dasar perlunya penelitian lebih lanjut di Rumah Sakit Yarsi Pontianak, guna menganalisis tingkat kepuasan pasien dan faktor-faktor penyebab terjadinya *gap* antara harapan dan persepsi pasien, sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan kefarmasian.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian *cross sectional* yang bersifat observasional dengan metode kuantitatif dan disajikan secara deskriptif. Pengumpulan data dilakukan secara *cross sectional* terhadap pasien atau pendamping pasien rawat jalan yang menerima pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Yarsi Pontianak dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian, sehingga data yang diperoleh merupakan data primer. Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Yarsi Pontianak yang berlokasi di Jl. Tanjung Raya II, Kecamatan Pontianak Timur, Kota Pontianak, Kalimantan Barat 78243, pada bulan Desember 2025 hingga Januari 2026. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang menerima pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi Rumah Sakit Yarsi Pontianak selama periode penelitian, sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2019), karena seluruh pasien tersebut memiliki pengalaman langsung terhadap pelayanan kefarmasian yang diterima.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Sampel penelitian ini adalah pasien yang menerima pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Yarsi Pontianak dan memenuhi kriteria inklusi yang telah ditetapkan. Variabel dalam penelitian ini terdiri atas variabel utama, yaitu pelayanan kefarmasian; variabel bebas yang meliputi jenis informasi obat, sikap tenaga farmasi, kinerja tenaga farmasi, lama waktu pelayanan informasi obat, dan kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi; serta variabel tergantung, yaitu kepuasan pasien, sebagaimana diklasifikasikan dalam penelitian "Analisis *gap* Pengaruh Pelayanan Informasi Obat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Yarsi Pontianak" (Sugiyono, 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Berdasarkan hasil uji validitas instrumen penelitian, seluruh butir pernyataan pada setiap dimensi dinyatakan valid. Hal ini dibuktikan dengan nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel (0,361) serta nilai signifikansi (Sig) < 0,05. Pada dimensi Jenis Informasi Obat, nilai r hitung berkisar antara 0,516–0,890 dengan nilai signifikansi 0,004 hingga <0,001. Pada dimensi Sikap Tenaga Farmasi, nilai r hitung berada pada rentang 0,545–0,760 dengan seluruh nilai signifikansi <0,001. Dimensi Kinerja Tenaga Farmasi menunjukkan nilai r hitung antara 0,610–0,737 dengan signifikansi <0,001. Sementara itu, pada dimensi Lama Waktu Pelayanan Informasi Obat, nilai r hitung berkisar 0,579–0,744 dan seluruhnya memiliki nilai signifikansi <0,001.

Selanjutnya, pada dimensi Kemampuan Berkomunikasi Tenaga Farmasi, nilai r hitung berada pada rentang 0,468–0,849 dengan nilai signifikansi <0,001 dan 0,009, sehingga seluruh butir dinyatakan valid karena lebih besar dari r tabel (0,361). Pada dimensi Kepuasan Pasien Rawat Jalan, nilai r hitung berkisar antara 0,713–0,915 dengan nilai signifikansi <0,001. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dalam kuesioner penelitian ini memenuhi kriteria validitas dan layak digunakan sebagai instrumen pengumpulan data dalam penelitian.

Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil analisis reliabilitas menggunakan SPSS versi 27 for Windows, diperoleh nilai Cronbach's Alpha pada masing-masing dimensi kuesioner. Dimensi Jenis Informasi Obat memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,761; Sikap Tenaga Farmasi sebesar 0,606; Kinerja Tenaga Farmasi sebesar 0,701; Kemampuan Berkomunikasi Tenaga Farmasi sebesar 0,697; serta Lama Waktu Pelayanan Informasi Obat sebesar 0,684. Selain itu, dimensi Kepuasan Pasien Rawat Jalan memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,822.

Seluruh nilai Cronbach's Alpha tersebut lebih besar dari nilai reliabilitas kritis yaitu 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh instrumen kuesioner pada setiap dimensi memiliki tingkat konsistensi internal yang baik dan dinyatakan reliabel. Dengan demikian, kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini layak dan dapat dipercaya sebagai alat ukur dalam pengumpulan data penelitian.

Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur

Tabel 1. Jumlah dan Persentase Responden Menurut Usia

Usia	Jumlah	Persentase
< 20 tahun	4	4%
21-40 Tahun	70	70%
41-60 Tahun	26	26%
Total	100	100%

Berdasarkan Tabel 1 meunjukan bahwa jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Usia pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Yarsi Pontianak persentase terbesar adalah pasien rawat jalan yang berusia sekitar 21-40 Tahun yang berjumlah 70 responden atau sebesar 70% kemudian diikuti oleh pasien rawat jalan yang berusia 41-60 Tahun yang berjumlah 26 responden atau sebesar 26%. Dan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Yarsi Pontianak yang terkecil jumlahnya adalah untuk pasien rawat jalan yang berusia kurang dari 20 tahun yaitu berjumlah 4 responden atau sebesar 4% .

Klasifikasi Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 2. Jumlah dan Persentase Responden Menurut Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SD	5	5,0%
SMP	7	7,0%
SMA	37	37,0%
Akademi/Diploma	12	12,0%
S-1	33	33,0%
Total	100	100%

Berdasarkan Tabel 2 menunjukan bahwa jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah sebanyak 100 responden. Pendidikan terakhir pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi

Rumah Sakit Yarsi persen terbesar adalah pasien rawat jalan yang memiliki pendidikan terakhir SMA yang berjumlah 37 responden atau sebesar 37% kemudian secara berurutan diikiuti oleh pasien rawat jalan yang memiliki pendidikan terakhir S-1 berjumlah sebanyak 33 responden atau sebesar 33% akademi atau diploma berjumlah sebanyak 12 responden atau sebesar 1% SMP berjumlah 7 responden atau sebesar 7%. Pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Yarsi Pontianak yang terkecil jumlahnya adalah pasien rawat jalan yang memiliki pendidikan terakhir SD yang berjumlah sebanyak 5 responden atau sebesar 5%.

Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 3. Jumlah dan Responden Menurut Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	8	8%
Pegawai Swasta	29	29%
PNS	12	12%
Wirausaha	21	21%
Lainnya	31	31%
Total	100	100%

Berdasarkan Tabel 3 menunjukan bahwa jumlah responden yang digunakan dalam penelirian ini berjumlah 100 responden. Pekerjaan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Yarsi Pontinak persentase yang terbesar adalah pasien rawat jalan yang memiliki pekerjaan Lainnya yang berjumlah 31 responden atau sebesar 31% namun ini tidak termasuk dalam kategori pekerjaan kemudian diikuti oleh pasien rawat jalan yang memiliki pekerjaan sebagai Pegawai swasta yang berjumlah 28 responden atau sebesar 28%, pasien rawat jalan yang memiliki pekerjaan sebagai Wirausaha yang berjumlah sebanyak 21 responden atau sebesar 21%, Pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Yarsi Pontianak yang terkecil jumlahnya adalah pasien yang berprofesi sebagai pelajar/mahasiswa yang berjumlah 8 responden atau sebesar 8%.

Uji Spearman

Tabel 4. *Correlatio*n

Variabel yang Dikorelasikan	Koefisien Korelasi (r)	Sig. (p-value)	Makna Hubungan & Signifikansi
Persepsi X1	0,224	0,025	Tidak ada
Persepsi Y			Hubungan
Persepsi X2	0,189	0,060	Tidak ada
Persepsi Y			Hubungan
Persepsi X3	0,172	0,087	Tidak ada
Persepsi Y			Hubungan
Persepsi X4	0,182	0,070	Tidak ada
Persepsi Y			Hubungan
Persepsi X5	0,179	0,074	Tidak ada
Persepsi Y			Hubungan

Berdasarkan hasil analisis uji korelasi Spearman, faktor Jenis Informasi (X1) menunjukkan hubungan positif dengan kepuasan pasien (Y) dengan kekuatan korelasi lemah (r = 0,224) dan nilai signifikansi 0,025 (<0,05). Faktor Kemampuan tenaga farmasi (X2) juga memiliki hubungan positif dengan kekuatan lemah (r = 0,189) dan nilai signifikansi 0,060. Selanjutnya, faktor Kinerja tenaga farmasi (X3) menunjukkan korelasi positif lemah (r = 0,172) dengan nilai signifikansi 0,087.

Faktor Lama waktu pelayanan informasi obat (X4) memiliki korelasi positif lemah (r = 0,182) dengan nilai signifikansi 0,070, sedangkan faktor Kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi (X5) menunjukkan korelasi positif lemah (r = 0,179) dengan nilai signifikansi 0,074. Secara umum, seluruh variabel memiliki arah hubungan positif dengan tingkat kekuatan korelasi yang lemah terhadap kepuasan pasien.

Kesesuaian Antara Tingkat Kinerja Dengan Tingkat Harapan Paien Rawat Jalan Terhadap Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Yarsi Pontianak

Pada dimensi Jenis Informasi Obat, diperoleh rata-rata skor kinerja sebesar 16,52 dan rata-rata skor harapan sebesar 16,81 dengan nilai Tingkat Kesesuaian Responden (TKR) sebesar 98,2%. Secara umum, sebagian besar pernyataan menunjukkan nilai TKR yang mendekati atau bahkan melebihi 100%, seperti pada aspek informasi dosis dan efek samping obat, yang menandakan bahwa kinerja tenaga farmasi sudah sesuai bahkan melampaui harapan pasien pada beberapa poin. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek dengan nilai TKR di bawah 100%, seperti pemberian informasi tentang aturan pakai obat dan pantangan selama mengonsumsi obat. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan informasi obat secara keseluruhan hampir memenuhi harapan pasien, namun tetap diperlukan peningkatan pada beberapa aspek agar kesesuaian antara kinerja dan harapan pasien dapat tercapai secara optimal.

Pada dimensi Sikap Tenaga Farmasi, diperoleh rata-rata skor kinerja sebesar 16,52 dan rata-rata skor harapan sebesar 16,54 dengan nilai Tingkat Kesesuaian Responden (TKR) sebesar 99,8%. Nilai ini menunjukkan bahwa secara umum sikap tenaga farmasi dalam memberikan pelayanan informasi obat hampir sepenuhnya memenuhi harapan pasien. Sebagian besar pernyataan memiliki nilai TKR yang mendekati atau melebihi 100%, seperti pada aspek rasa percaya diri dan kesabaran dalam menjelaskan informasi obat. Meskipun terdapat beberapa poin dengan nilai TKR sedikit di bawah 100%, seperti keramahan dan kesopanan dalam pelayanan, secara keseluruhan sikap tenaga farmasi telah menunjukkan kinerja yang sangat baik dan sesuai dengan harapan pasien.

Pada dimensi Kinerja Tenaga Farmasi, diperoleh rata-rata skor kinerja sebesar 16,53 dan rata-rata skor harapan sebesar 16,51 dengan nilai Tingkat Kesesuaian Responden (TKR) sebesar 101%. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum kinerja tenaga farmasi dalam memberikan pelayanan informasi obat telah memenuhi bahkan sedikit melebihi harapan pasien. Sebagian besar pernyataan memiliki nilai TKR mendekati atau di atas 100%, terutama pada aspek kecepatan dan sikap proaktif dalam memberikan informasi obat. Meskipun terdapat beberapa poin dengan nilai TKR sedikit di bawah 100%, seperti ketelitian dalam memberikan informasi, secara keseluruhan kinerja tenaga farmasi sudah tergolong sangat baik dan sesuai dengan harapan pasien.

Pada dimensi Lama Waktu Pelayanan Informasi Obat (PIO), diperoleh rata-rata skor kinerja sebesar 16,57 dan rata-rata skor harapan sebesar 16,78 dengan nilai Tingkat Kesesuaian Responden (TKR) sebesar 98,7%. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum lama waktu pelayanan informasi obat yang diberikan oleh tenaga farmasi hampir memenuhi harapan pasien. Sebagian besar pernyataan memiliki nilai TKR yang mendekati atau sedikit di atas 100%, terutama pada aspek efektivitas waktu pelayanan dan durasi pelayanan yang singkat. Namun, terdapat beberapa poin dengan nilai TKR di bawah 100%, seperti waktu tunggu dan kesesuaian pelayanan dengan nomor antrean. Secara keseluruhan, durasi pelayanan informasi obat sudah tergolong baik, meskipun masih diperlukan peningkatan agar dapat sepenuhnya memenuhi harapan pasien.

Pada dimensi Kemampuan Berkomunikasi Tenaga Farmasi, diperoleh rata-rata skor kinerja sebesar 16,40 dan rata-rata skor harapan sebesar 16,63 dengan nilai Tingkat Kesesuaian Responden (TKR) sebesar 98,6%. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum kemampuan komunikasi tenaga farmasi dalam memberikan informasi obat hampir memenuhi harapan pasien.

Sebagian besar pernyataan memiliki nilai TKR yang mendekati 100%, bahkan beberapa di antaranya sedikit melebihi 100%. Namun demikian, terdapat beberapa aspek yang masih berada di bawah harapan pasien, terutama pada penggunaan bahasa yang mudah dipahami dan kejelasan penyampaian informasi. Secara keseluruhan, kemampuan komunikasi dan penyampaian informasi obat sudah dinilai cukup baik, tetapi tetap diperlukan peningkatan agar dapat sepenuhnya memenuhi harapan pasien.

Kesesuaian Antara Tingkat Kinerja Dengan Tingkat Harapan Paien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Yarsi Pontianak

Pada dimensi Kepuasan Pasien, diperoleh rata-rata skor kinerja sebesar 17,03 dan rata-rata skor harapan sebesar 17,06 dengan nilai Tingkat Kesesuaian Responden (TKR) sebesar 99,8%. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat hampir sepenuhnya memenuhi harapan.

Sebagian besar aspek kepuasan, seperti informasi obat yang disampaikan, sikap tenaga farmasi, kemampuan dalam membantu pasien, efektivitas waktu pelayanan, serta komunikasi yang terjalin,

telah dinilai baik dan mendekati harapan pasien. Meskipun terdapat beberapa poin yang nilainya sedikit di bawah harapan, secara keseluruhan pelayanan informasi obat sudah memberikan tingkat kepuasan yang sangat baik dan hanya memerlukan sedikit peningkatan agar dapat mencapai kepuasan yang lebih optimal.

Uji *Chi-Square*

Untuk mengetahui hubungan antara karakteristik responden dengan tingkat kepuasan pasien, dilakukan uji *Chi-Square*. Karakteristik responden yang dianalisis meliputi kategori umur, status responden, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan. Hasil analisis *Chi-Square* secara lengkap dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. Kategori Umur terhadap Kepuasan Pasien

Kategori Umur	Sangat Puas	Puas	Total	Sig
< 20 tahun	4	0	4	
21-40 Tahun	67	3	70	
41-60 Tahun	24	2	26	**0,711**
Total	**95**	**5**	**100**	

Berdasarkan data yang dikumpulkan, distribusi responden menurut kelompok usia menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada rentang usia 21-40 tahun, yaitu sebanyak 70 orang (70%), diikuti kelompok usia 41-60 tahun sebanyak 26 orang (26%) dan kelompok usia <20 tahun sebanyak 4 orang (4%), dengan total 100 responden (100%). Hasil uji *Chi-Square* pada Tabel 5 nilai signifikansi sebesar 0,711. Karena nilai signifikansi 0,711 lebih besar dari alpha 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kategori umur responden dengan tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil uji Chi-Square, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,784. Nilai tersebut lebih besar dari alpha 0,05, sehingga secara statistik tidak terdapat hubungan yang signifikan antara status responden dengan tingkat kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa baik responden yang mewakili pasien maupun pasien secara langsung memiliki tingkat kepuasan yang relatif sama terhadap pelayanan informasi obat. Dengan demikian, status responden tidak memengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan.

Hasil uji Chi-Square menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,711. Karena nilai tersebut lebih besar dari alpha 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan responden dengan tingkat kepuasan pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat pendidikan, baik SD, SMP, SMA, Diploma, maupun Sarjana, tidak memberikan perbedaan yang berarti terhadap kepuasan pasien dalam menerima pelayanan informasi obat. Kepuasan pasien cenderung merata pada berbagai tingkat pendidikan.

Berdasarkan hasil uji Chi-Square, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,217. Nilai ini lebih besar dari alpha 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara jenis pekerjaan responden dengan tingkat kepuasan pasien. Dengan demikian, perbedaan pekerjaan seperti PNS, pegawai swasta, pelajar/mahasiswa, wirausaha, maupun lainnya tidak memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat. Tingkat kepuasan pasien relatif konsisten di berbagai kelompok pekerjaan.

Analisis *Gap* Lima Dimensi

Kesenjangan gap dimensi kualitas pelayanan adalah gap dalam pelayanan yang menggambarkan selisih antara harapan pasien rawat jalan atas pelayanan yang diberikan oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit Yarsi Pontianak terhadap kualitas pelayanan. Idealnya nilai gap antara kinerja dan harapan adalah nol. Angka negatif akan menunjukan bahwa harapan pelanggan tidak terpenuhi, semakin besar pula prioritas peningkatan pelayanan dari dimensi tersebut. Angka positif atau gap akan menunjukan bahwa harapan pelanggan terpenuhi.

Lima dimensi kualitas pelayanan antara kinerja dan harapan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Yarsi Pontianak dapat dilihat pada tabel :

Tabel 6. Perhitungan *Gap*

No	Dimensi Kualitas Pelayanan	Perhitungan *Gap* (Rerata Kinerja-	*Gap*	Peringkat

		Rerata Harapan		
1	Kinerja Tenaga Farmasi	16,53 – 16,51	+0,02	1
2	Sikap Tenaga Farmasi	16,52 – 16,54	-0,02	2
3	Jenis Informasi Obat	16,75 – 16,81	-0,06	3
4	Lama Waktu PIO	16,57 – 16,78	-0,21	4
5	Kemampuan	16,40 – 16,63	-0,23	5

Keterangan : (+/0) = Pasien puas
(-) = Tidak puas (Putri et al., 2024)

Berdasarkan tabel lima dimensi kualitas pelayanan antara kinerja dan harapan responden terhadap kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Yarsi Pontianak dapat dilihat bahwa dimensi jenis informasi obat memiliki nilai kinerja sebesar 16,75 dan nilai harapan sebesar 16,81. Dimensi sikap tenaga farmasi memiliki nilai kinerja sebesar 16,52 dan harapan sebesar 16,54. Dimensi kinerja tenaga farmasi menunjukkan nilai kinerja sebesar 16,53 dan harapan sebesar 16,51. Dimensi lama waktu pelayanan informasi obat memiliki nilai kinerja sebesar 16,57 dan harapan sebesar 16,78. Sementara itu, dimensi kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi memiliki nilai kinerja sebesar 16,40 dengan nilai harapan sebesar 16,63. Urutan kinerja dari yang terbesar sampai yang terkecil berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu Jenis Informasi Obat, Lama Waktu Pelayanan Informasi Obat, Kinerja Tenaga Farmasi, Sikap Tenaga Farmasi, dan Kemampuan Berkomunikasi Tenaga Farmasi, dengan urutan nilai terbesar hingga terkecil secara berurutan yaitu 16,75; 16,57; 16,53; 16,52; dan 16,40. Berdasarkan tabel diatas seluruh dimensi kualitas pelayanan informasi obat menunjukkan ahwa dimensi jenis informasi obat memiliki nilai gap sebesar -0,06, dimensi sikap tenaga farmasi sebesar -0,02, dimensi kinerja tenaga farmasi sebesar +0,02, dimensi lama waktu pelayanan informasi obat sebesar -0,21, dan dimensi kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi sebesar -0,23.

PEMBAHASAN

Uji Validitas

Hasil uji validitas instrumen pada dimensi Jenis Informasi Obat menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan dinyatakan valid karena memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel 0,361 (α = 0,05), yaitu 0,516 pada pernyataan 1, 0,707 pada pernyataan 2, 0,748 pada pernyataan 3, 0,890 pada pernyataan 4, dan 0,711 pada pernyataan 5 (Putra et al., 2022). Pada dimensi Sikap Tenaga Farmasi, nilai r hitung masing-masing butir adalah 0,760 pada pernyataan 1, 0,545 pada pernyataan 2, 0,654 pada pernyataan 3, 0,628 pada pernyataan 4, dan 0,595 pada pernyataan 5 (Putra et al., 2022). Sementara itu, pada dimensi Kinerja Tenaga Farmasi diperoleh nilai r hitung sebesar 0,737 pada pernyataan 1, 0,659 pada pernyataan 2, 0,737 pada pernyataan 3, 0,653 pada pernyataan 4, dan 0,610 pada pernyataan 5 (Putra et al., 2021). Seluruh nilai tersebut lebih besar dari r tabel sehingga setiap item dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Pada dimensi Lama Waktu Pelayanan Informasi Obat oleh Tenaga Farmasi, nilai r hitung adalah 0,744 pada pernyataan 1, 0,653 pada pernyataan 2, 0,699 pada pernyataan 3, 0,717 pada pernyataan 4, dan 0,579 pada pernyataan 5 (Putra et al., 2021). Pada dimensi Kemampuan Berkomunikasi Tenaga Farmasi, nilai r hitung sebesar 0,695 pada pernyataan 1, 0,681 pada pernyataan 2, 0,637 pada pernyataan 3, 0,849 pada pernyataan 4, dan 0,468 pada pernyataan 5 (Putra et al., 2021). Seluruh nilai r hitung tersebut juga lebih besar dari r tabel 0,361 (α = 0,05), sehingga seluruh butir pernyataan dinyatakan valid dan mampu merepresentasikan konstruk variabel secara konsisten.

Pada dimensi Kepuasan Pasien, nilai r hitung masing-masing butir adalah 0,750 pada kepuasan 1, 0,765 pada kepuasan 2, 0,713 pada kepuasan 3, 0,713 pada kepuasan 4, dan 0,915 pada kepuasan 5. Seluruh nilai tersebut lebih besar dibandingkan r tabel 0,361 pada taraf signifikansi α = 0,05 sehingga seluruh item dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian (Putra et al., 2021). Dengan demikian, seluruh dimensi dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas karena nilai r hitung lebih besar dari r tabel yang ditetapkan (Putra et al., 2022).

Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6. Nilai *Cronbach's Alpha* pada dimensi jenis informasi obat sebesar 0,761, sikap tenaga farmasi sebesar 0,606, kinerja tenaga farmasi sebesar 0,701, kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi sebesar 0,697, dan lama waktu pelayanan informasi obat sebesar 0,684. Instrumen kepuasan pasien rawat jalan juga menunjukkan reliabilitas yang sangat baik dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,822. Nilai tersebut menunjukkan bahwa setiap dimensi memiliki konsistensi internal yang baik sehingga layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Hasil ini sejalan dengan penelitian Putra yang menyatakan bahwa instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 (Putra et al., 2021).

Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan data yang dikumpulkan, mayoritas responden berada pada rentang usia 21–40 tahun sebanyak 70 orang (70%), diikuti usia 41–60 tahun sebanyak 26 orang (26%) dan usia <20 tahun sebanyak 4 orang (4%) dari total 100 responden (100%). Dominannya kelompok usia produktif 21–40 tahun penting dalam konteks pelayanan kesehatan karena usia merupakan karakteristik demografis yang berkaitan dengan kebutuhan serta perilaku dalam memperoleh layanan kesehatan. Kelompok dewasa produktif cenderung lebih aktif mencari dan memanfaatkan informasi kesehatan, termasuk informasi obat, dibandingkan kelompok usia lainnya (Sari et al., 2020). Selain itu, karakteristik usia juga memengaruhi persepsi terhadap kualitas pelayanan kesehatan, di mana individu dewasa umumnya memiliki pengalaman lebih dalam berinteraksi dengan sistem pelayanan kesehatan serta kemampuan lebih baik dalam memahami informasi dari tenaga kesehatan, termasuk tenaga farmasi (Putri et al., 2021). Dengan demikian, dominasi responden usia 21–40 tahun menunjukkan bahwa hasil penelitian ini merepresentasikan persepsi kelompok dewasa yang aktif mengakses layanan farmasi dan relevan sebagai dasar evaluasi peningkatan mutu pelayanan informasi obat.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan tingkat pendidikan responden, diketahui bahwa responden dengan pendidikan terakhir SD berjumlah 5 orang (5,0%), SMP sebanyak 8 orang (8,0%), SMA sebanyak 39 orang (39,0%), Akademi/Diploma sebanyak 13 orang (13,0%), dan S-1 sebanyak 35 orang (35,0%) dari total 100 responden (100%). Mayoritas responden memiliki pendidikan SMA (39,0%) diikuti S-1 (35,0%), yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada tingkat pendidikan menengah hingga tinggi. Tingkat pendidikan berperan dalam memengaruhi kemampuan individu memahami informasi kesehatan, termasuk informasi penggunaan obat yang diberikan oleh tenaga farmasi (Sari et al., 2020). Responden dengan pendidikan lebih tinggi umumnya memiliki kemampuan lebih baik dalam menerima, memahami, dan mengevaluasi informasi kesehatan sehingga dapat memberikan penilaian yang lebih objektif terhadap pelayanan yang diterima (Putri et al., 2021). Dengan demikian, distribusi pendidikan yang didominasi lulusan SMA dan perguruan tinggi menunjukkan bahwa persepsi terhadap kualitas pelayanan farmasi dalam penelitian ini berasal dari kelompok dengan tingkat pendidikan yang relatif baik sehingga penilaian yang diberikan cenderung rasional dan informatif.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan jenis pekerjaan responden, diketahui bahwa responden dengan pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa berjumlah 8 orang (8%), pegawai swasta sebanyak 28 orang (28%), pegawai negeri sipil (PNS) sebanyak 12 orang (12%), wirausaha sebanyak 21 orang (21%), dan pekerjaan lainnya sebanyak 31 orang (31%), dengan total responden sebanyak 100 orang (100%). Kelompok pekerjaan lainnya merupakan kelompok dengan jumlah terbanyak, yaitu sebesar 31%, diikuti oleh pegawai swasta sebesar 28% dan wirausaha sebesar 21%. Variasi jenis pekerjaan responden menunjukkan bahwa pelayanan farmasi dimanfaatkan oleh berbagai kelompok masyarakat dengan latar belakang pekerjaan yang berbeda. Jenis pekerjaan dapat memengaruhi kebutuhan pelayanan kesehatan, terutama karena perbedaan aktivitas, tingkat mobilitas, serta risiko kesehatan yang dialami individu (Sari et al., 2020). Responden yang bekerja umumnya memiliki kebutuhan pelayanan kesehatan yang lebih tinggi akibat aktivitas kerja yang padat sehingga membutuhkan pelayanan kesehatan yang cepat, jelas, dan mudah dipahami, termasuk dalam pelayanan informasi obat. Selain itu, individu yang bekerja cenderung lebih mempertimbangkan kualitas pelayanan karena keterbatasan waktu dalam mengakses layanan Kesehatan (Putri et al., 2021).

Uji Bivariat Hubungan antara Variabel terhadap Kepuasan

Hasil uji korelasi menunjukkan bahwa variabel persepsi X1 terhadap persepsi Y memiliki nilai koefisien korelasi sebesar $r = 0{,}224$ dengan nilai signifikansi $p = 0{,}025$, yang menunjukkan hubungan lemah namun signifikan. Hal ini berarti semakin baik persepsi responden terhadap aspek X1, maka cenderung terjadi peningkatan persepsi terhadap Y, kemungkinan karena aspek X1 merupakan elemen pelayanan yang paling langsung dirasakan pasien sehingga lebih berpengaruh terhadap kepuasan atau persepsi Y. Sementara itu, hubungan antara X2 dan Y menunjukkan $r = 0{,}189$ dengan $p = 0{,}060$, X3 dengan Y sebesar $r = 0{,}172$ dan $p = 0{,}087$, X4 dengan Y sebesar $r = 0{,}182$ dan $p = 0{,}070$, serta X5 dengan Y sebesar $r = 0{,}179$ dan $p = 0{,}074$; seluruhnya menunjukkan hubungan sangat lemah dan tidak signifikan secara statistik. Kondisi ini mengindikasikan bahwa meskipun terdapat kecenderungan hubungan positif antarvariabel, kekuatannya rendah sehingga belum bermakna secara statistik. Dalam penelitian kuantitatif berbasis kuesioner skala Likert, jawaban responden yang cenderung homogen dan terpusat pada kategori tertentu dapat mempersempit variasi skor sehingga korelasi antarvariabel menjadi rendah meskipun secara konseptual terdapat hubungan. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa keterkaitan antara kualitas layanan dan tingkat kepuasan masyarakat sering berada pada kategori korelasi rendah karena adanya faktor lain di luar variabel yang diuji yang turut memengaruhi variabel dependen (Pratiwi et al., 2020).

Hubungan Karakteristik responden dengan kepuasan Umur

Berdasarkan hasil analisis, seluruh kelompok usia menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, dengan mayoritas responden pada usia <20 tahun (100%), 21–40 tahun (67 puas dari 70), dan 41–60 tahun (24 puas dari 26) merasa puas terhadap pelayanan farmasi. Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan nilai $p = 0{,}711$ ($> a = 0{,}05$), sehingga tidak terdapat hubungan signifikan antara usia dan tingkat kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan lebih dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diberikan secara merata dibandingkan faktor usia, sejalan dengan penelitian sebelumnya (Hakim et al., 2019).

Berdasarkan hasil analisis, sebagian besar responden pada semua kategori status merasa puas terhadap pelayanan farmasi, baik responden yang mewakili pasien (27 puas, 2 tidak puas dari 29 responden), pasien sendiri (3 puas dari 3 responden), maupun kategori lainnya (65 puas, 3 tidak puas dari 68 responden). Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan nilai $p = 0{,}808$ ($> a = 0{,}05$), sehingga tidak terdapat hubungan signifikan antara status responden dan tingkat kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan lebih dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diberikan secara merata, bukan oleh status responden, sejalan dengan penelitian sebelumnya (Syahdati et al., 2024).

Berdasarkan hasil analisis, seluruh responden pada tingkat SD (5 orang) serta Akademi/Diploma (1 dan 12 responden) merasa puas terhadap pelayanan yang diterima. Pada tingkat Sarjana terdapat 33 responden puas dan 2 tidak puas (dari 35), pada SMA 37 puas dan 2 tidak puas (dari 39), serta pada SMP 7 puas dan 1 tidak puas (dari 8). Secara umum, sebagian besar responden pada semua tingkat pendidikan menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan nilai $p = 0{,}858$ ($> a = 0{,}1$), sehingga tidak terdapat hubungan signifikan antara tingkat pendidikan dan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan relatif sama pada berbagai tingkat pendidikan, kemungkinan karena pelayanan diberikan secara merata dan informasi obat disampaikan dengan bahasa yang mudah dipahami. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa kepuasan lebih dipengaruhi oleh mutu pelayanan dan komunikasi tenaga kesehatan dibandingkan karakteristik pendidikan pasien (Syahdati et al., 2024).

Berdasarkan hasil analisis, hampir seluruh kelompok pekerjaan menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan farmasi, termasuk kategori lainnya (31 responden) dan pelajar/mahasiswa (8 responden) yang seluruhnya merasa puas. Pada pegawai swasta terdapat 26 responden puas dan 2 tidak puas (dari 28), pada PNS 10 puas dan 2 tidak puas (dari 12), serta pada wirausaha 20 puas dan 1 tidak puas (dari 21). Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan nilai $p = 0{,}217$ ($> a = 0{,}1$), sehingga tidak terdapat hubungan signifikan antara jenis pekerjaan dan tingkat kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan relatif sama pada berbagai jenis pekerjaan karena pelayanan diberikan secara merata, dan kepuasan lebih dipengaruhi oleh mutu pelayanan dibandingkan latar belakang pekerjaan. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya (Syahdati et al., 2024).

Analisis *Gap*

Dimensi Jenis Informasi Obat memiliki nilai *gap* sebesar -0,06, yang menunjukkan bahwa pelayanan informasi obat hampir memenuhi harapan pasien rawat jalan. Pasien merasa cukup puas terhadap kelengkapan dan kejelasan informasi yang diberikan oleh tenaga farmasi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Rohmana (2024) yang menyatakan bahwa kualitas informasi obat berkontribusi terhadap kepuasan pasien.

Dimensi Sikap Tenaga Farmasi menunjukkan nilai *gap* yang sangat kecil, yaitu -0,02, menandakan bahwa sikap tenaga farmasi dinilai baik dan hampir sesuai dengan harapan pasien. Keramahan dan profesionalisme tenaga farmasi menjadi faktor pendukung kepuasan pasien. Hasil ini sejalan dengan penelitian Rohmana (2024).

Dimensi Kinerja Tenaga Farmasi menunjukkan *gap* positif sebesar +0,02, yang berarti kinerja tenaga farmasi telah melampaui harapan pasien. Kondisi ini berkontribusi terhadap kepuasan pasien meskipun berbeda dengan temuan Mulyani (2020), yang menunjukkan dominasi *gap* negatif namun tetap diikuti tingkat kepuasan yang tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa *gap* kecil tidak selalu mencerminkan ketidakpuasan pasien.

Dimensi Lama Waktu Pelayanan Informasi Obat dan Kemampuan Berkomunikasi Tenaga Farmasi menunjukkan *gap* negatif terbesar, masing-masing sebesar -0,21 dan -0,23. Kondisi ini sejalan dengan penelitian Al-Neyadi et al. (2021) yang menyebutkan bahwa kecepatan pelayanan dan komunikasi merupakan aspek sensitif dalam persepsi kualitas layanan. Meskipun demikian, peningkatan efisiensi waktu dan kualitas komunikasi tetap diperlukan untuk perbaikan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

Kesesuaian Antara Tingkat Kinerja Dengan Tingkat Harapan Pasien Rawat Jalan Terhadap Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Yarsi Pontianak

Dimensi Jenis Informasi Obat menunjukkan nilai Tingkat Kesesuaian Responden (TKR) sebesar 98,2%, yang menandakan bahwa pelayanan informasi obat hampir memenuhi harapan pasien rawat jalan. Meskipun demikian, beberapa indikator seperti informasi aturan pakai serta pantangan makanan/minuman masih memiliki nilai TKR di bawah 100%, sehingga memerlukan evaluasi. Sebaliknya, informasi dosis dan efek samping obat menunjukkan nilai TKR di atas 100%, yang berarti kinerja telah melebihi harapan pasien. Kondisi nilai TKR di atas 100% ini sesuai dengan penjelasan Wahyu (2018) dan didukung oleh penelitian Dwi Suryanto melalui metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Potential Gain in Customer Value* (PGCV), yang menyatakan bahwa kinerja dapat melampaui tingkat kepentingan responden pada indikator tertentu.

Dimensi Sikap Tenaga Farmasi secara umum menunjukkan nilai TKR pada rentang 96–99%, yang termasuk kategori sesuai atau sangat baik menurut Wahyu (2018). Beberapa aspek seperti keramahan dan kesopanan masih sedikit di bawah harapan pasien, namun aspek rasa percaya diri dan kesabaran tenaga farmasi justru menunjukkan nilai TKR di atas 100%. Hal ini mengindikasikan bahwa pada aspek tertentu, sikap tenaga farmasi telah memberikan nilai lebih bagi pasien. Temuan ini sejalan dengan konsep dalam penelitian Dwi Suryanto yang menyebutkan bahwa nilai kesesuaian di atas 100% mencerminkan keunggulan pelayanan yang dapat dipertahankan sebagai kekuatan.

Dimensi Kinerja Tenaga Farmasi memperoleh nilai TKR sebesar 101%, yang menunjukkan bahwa kinerja pelayanan informasi obat secara umum telah memenuhi bahkan sedikit melampaui harapan pasien. Aspek kecepatan dan sikap proaktif tenaga farmasi menunjukkan nilai TKR di atas 100%, sedangkan aspek ketelitian masih berada sedikit di bawah harapan. Berdasarkan klasifikasi Wahyu (2018), kondisi ini tetap termasuk kategori pelayanan yang sesuai, namun indikator dengan nilai TKR lebih rendah perlu menjadi prioritas perbaikan. Nilai TKR di atas 100% juga sejalan dengan konsep *IPA* dan *PGCV* dalam penelitian Dwi Suryanto yang menunjukkan adanya nilai tambah pada atribut pelayanan tertentu.

Dimensi Lama Waktu Pelayanan Informasi Obat dan Kemampuan Berkomunikasi Tenaga Farmasi masing-masing menunjukkan nilai TKR sebesar 98,7% dan 98,6%, yang berarti hampir memenuhi harapan pasien. Waktu tunggu pelayanan dan kejelasan komunikasi masih menjadi aspek dengan nilai TKR terendah, sehingga memerlukan peningkatan, terutama dalam efisiensi sistem antrian dan konsistensi penyampaian informasi. Namun demikian, efektivitas waktu pelayanan dan penggunaan bahasa yang mudah dipahami pada beberapa indikator menunjukkan nilai TKR di atas

100%, yang menandakan bahwa kinerja pada aspek tertentu telah melebihi harapan pasien. Hal ini sesuai dengan konsep Dwi Suryanto melalui pendekatan *IPA* dan *PGCV*, yang menegaskan bahwa atribut dengan nilai kesesuaian tinggi dapat dipertahankan sebagai keunggulan pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis *Gap* Pengaruh Pelayanan Informasi Obat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Yarsi Pontianak, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan informasi obat yang meliputi jenis informasi obat, sikap tenaga farmasi, lama waktu pelayanan informasi obat, dan kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi tidak berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Persentase kepuasan pasien rawat jalan pada masing-masing faktor menunjukkan nilai yang tinggi, yaitu sebesar 98,2% pada jenis informasi obat, 99,8% pada sikap tenaga farmasi, 101% pada kinerja tenaga farmasi, 98,7% pada lama waktu pelayanan informasi obat, dan 98,6% pada kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi. Selain itu, tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat pelayanan informasi obat yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat kualitas pelayanan informasi obat yang diharapkan (*expected service*) oleh pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Yarsi Pontianak.

REFERENCES

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2020. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.

Mulyani, S. 2020. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Model SERVQUAL di Puskesmas Kabupaten Garut. Jurnal Farmaseutik Indonesia, 7(2): 55–63.

Pohan, I. S. 2020. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta: EGC.

Pratiwi, N., Lestari, D., & Handayani, S. 2022. Metodologi Penelitian Farmasi. Surabaya: Airlangga University Press.

Putri, A. D., Rahmawati, N., & Lestari, S. 2022. Metodologi Penelitian Kesehatan dan Farmasi. Yogyakarta: Deepublish.

Putri, A., Wulandari, F., & Hidayah, N. (2020). Sikap profesional tenaga kefarmasian dalam pelayanan pasien. *Jurnal Farmasi Komunitas*, 7(2), 60– 66.

Rachman, R. M., Rasto, & Hernawan, Y. 2024. Analisis Kesenjangan dalam Rangka Kesiapan Sertifikasi ISO 9001:2015 pada Sekolah Tinggi Desain Indonesia. Jurnal Manajerial Pendidikan, 9(1): 45–56.

Rohmana, V. M. 2024. Analisis Gap Pengaruh Pelayanan Informasi Obat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. Surakarta: Universitas Duta Bangsa Surakarta.

Wahyu, R. (2017). *Analisis gap pelayanan informasi obat di instalasi farmasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta tahun 2017* (Skripsi). Universitas Setia Budi Surakarta. https://repo.setiabudi.ac.id/id/eprint/1143/

Sari, M., Nugroho, A., & Dewi, L. (2024). Uji normalitas data sebagai dasar pemilihan analisis statistik penelitian. *Jurnal Metode Penelitian Terapan*, 9(1), 1–8.

Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Syahdati, N., Fadillah, R., & Kusuma, I. (2024). Hubungan karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan pelayanan kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 19(1), 23–30

Wulandari, S., & Rahayu, D. 2021. Metodologi Penelitian Bidang Kesehatan. Yogyakarta: Deepublish.